

# Algemene voorwaarden Elan Training

1. Leveringsvoorwaarden
2. Privacyreglement
3. Klachtenregeling

## 1. Leveringsvoorwaarden

### Artikel 1 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Elan Training B.V. betreffende individuele deelname aan cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding. Hierna te noemen 'training'.

### Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen Elan Training B.V. en de deelnemer of de organisatie waar de deelnemer werkzaam is, hierna te noemen 'de opdrachtgever', komt tot stand door ondertekening door de deelnemer c.q. de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijfformulier.

### Artikel 3 Annulering door de deelnemer c.q. de 'opdrachtgever'

1. De deelnemer c.q. de opdrachtgever heeft het recht deelname aan een training te annuleren per aangetekend verzonden brief.
2. Annulering kan tot 6 weken voor aanvang van de training kosteloos geschieden.
3. Bij annulering korter dan 6 weken voor aanvang van de training is de deelnemer c.q. de opdrachtgever verplicht 100 % van de trainingskosten te vergoeden.
4. De deelnemer c.q. de opdrachtgever heeft recht op de wettelijke bedenkttermijn van 14 werkdagen.
5. Bij afbreken van de opleiding heeft de deelnemer geen recht op teruggave van het lesgeld.

### Artikel 4 Annulering door Elan Training B.V.

Elan Training heeft het recht om zonder opgave van redenen de training te annuleren. De deelnemer c.q. de opdrachtgever heeft dan recht op terugbetaling van reeds betaalde trainingskosten.

### Artikel 5 Vervanging

De deelnemer c.q. de opdrachtgever kan in plaats van de aangemelde deelnemer een ander aan de cursus laten deelnemen indien de vervanging voor de aanvangsdatum van de training wordt medegedeeld.

Vervanging na het begin van de training is niet meer toegestaan.

### Artikel 6 Betaling

1. De deelnemer c.q. de opdrachtgever dient de verschuldigde trainingskosten te voldoen uiterlijk 14 dagen na facturering op de door Elan Training B.V. aangegeven wijze.
2. De verblijfskosten evenals de literatuur zijn bij de trainingskosten inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

## 2. Privacyreglement

### **Doel van het reglement**

De Algemene Verordening Persoonsgegevens vereist dat persoonsgegevens in overeenstemming met de verordening en op behoorlijke en zorgvuldige wijze dienen te worden verwerkt.

Het doel van dit reglement is een praktische uitwerking te geven van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, verder te noemen AVG.

### **Reikwijdte**

Dit reglement is van toepassing op verwerking van (geautomatiseerde) persoonsgegevens door Elan Training.

### **Begripsbepalingen**

In de AVG wordt een aantal begrippen gehanteerd. Ter verduidelijking staat in onderstaande lijst een uitleg van de begrippen.

#### *Persoonsgegevens*

Alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon.

#### *Bestand*

Gestructureerd geheel van gegevens dat betrekking heeft op verschillende personen.

#### *Verwerken*

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

#### *Verwerkingsverantwoordelijke*

Degene die (formeel-juridisch) het doel en de middelen van de verwerking vaststelt.

#### *Betrokkene*

De persoon wiens persoonsgegevens worden verwerkt.

#### *Verwerker*

Degene die ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

#### *Ontvanger*

Degene aan wie de persoonsgegevens wordt verstrekt.

### **Doel van de gegevensverwerking**

Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt voor een bepaald doel. Dit doel moet welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn.

De gegevensverwerking mag niet onverenigbaar zijn met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

### *Doelstellingen Klanten (= cliënten)*

De doelstellingen van de persoonsregistratie waarop dit reglement van toepassing is, zijn:

- Een goede uitvoering van de dienstverlening die door Elan Training wordt verleend; (bv. certificering)
- Het vastleggen en beschikbaar stellen van gegevens ten behoeve van een doelmatig beleid en beheer van Elan Training;
- Het informeren van de klanten over de branche, nieuwe producten, acties en nieuwe diensten.
- Het stimuleren van een permanente vorm van kwaliteitscontrole;
- Het financieel afhandelen van de geboden dienstverlening / opleiding aan de klant;

De verantwoordelijke zal geen persoonsgegevens opnemen of bewaren voor andere doeleinden dan hierboven genoemd.

### **Grondslagen voor de gegevensverwerking**

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien aan een van de voorwaarden is voldaan:

- De betrokkene heeft ondubbelzinnig toestemming verleend
- De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst
- De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een wettelijke plicht
- Kwaliteit van de gegevensverwerking

De gegevens moeten gelet op het doel waarvoor ze worden verwerkt:

- niet bovenmatig;
- toereikend;
- ter zake dienend; en
- juist en nauwkeurig zijn.

### **Opgenomen gegevens**

De persoonsregistratie(s) kan/kunnen ten hoogste de volgende gegevenscategorieën bevatten:

- Personalialia/identificatiegegevens
- Financiële/administratieve gegevens
- Opleidingsgegevens en of relevant assessment
- CV

### **Informatieverstrekking**

De betrokkene dient geïnformeerd te worden over de verwerking van persoonsgegevens.

Elan Training informeert de Klant doormiddel van het inschrijfformulier en door middel van de algemene voorwaarden dat er persoonsgegevens worden geregistreerd. De Klant kan een exemplaar inzien en afdrucken via de website van de algemene voorwaarden inclusief het privacyreglement.

### **Verstrekking van gegevens**

Binnen Elan Training van de verantwoordelijke kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt aan medewerkers, voor zover voor hun taakuitoefening noodzakelijk.

#### *Anonieme gegevens*

Indien de persoonsgegevens zodanig zijn geanonimiseerd, dat zij redelijkerwijs niet tot de individuele persoon herleidbaar zijn, kan de verantwoordelijke beslissen deze te verstrekken ten behoeve van doeleinden die verenigbaar zijn met het doel van de registratie.

#### *Toestemming voor verstrekking van gegevens*

Voor het verstrekken van persoonsgegevens aan derden is de toestemming van betrokkene vereist, tenzij het noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift. Indien verstrekking buiten de doelstelling van de gegevensverwerking valt, dient de toestemming schriftelijk verleend te worden.

#### **Inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens**

De betrokkene, of zijn vertegenwoordiger, heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende gegevens. Wanneer de betrokkene een account bij Elan training heeft kan de betrokkene zelf zijn/haar gegevens inzien en wijzigen. Een verzoek tot dataportabiliteit wordt door de betrokkene schriftelijk ingediend bij de directeur. De verzoeker krijgt schriftelijk antwoord, tenzij een gewichtig belang van de betrokkene een andere vorm vergt. Het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, plaatsvinden.

#### *Beperkingen voor inzage en afschrift*

Het recht op inzage kan worden geweigerd, bijvoorbeeld ter bescherming van de betrokkene of van de rechten of vrijheden van anderen. Of bij buitensporige verzoeken. Indien inzage wordt geweigerd, dan wordt deze weigering met redenen omkleed schriftelijk binnen een maand meegedeeld aan verzoeker.

#### **Correctie van opgenomen persoonsgegevens**

Wanneer de betrokkene een account bij de gegevensverantwoordelijke heeft kan de betrokkene zelf zijn/haar gegevens inzien en wijzigen.

Wanneer de betrokkene geen account heeft kan de betrokkene de gegevensverantwoordelijke schriftelijk verzoeken de opgenomen persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, af te schermen of op een andere manier er voor te zorgen dat de onjuiste gegevens niet langer worden gebruikt, indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.

De gegevensverantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of en in hoeverre hij daaraan voldoet. Een gehele of gedeeltelijke weigering is steeds met redenen omkleed.

De gegevensverantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot correctie zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

In geval van correctie van de gegevens zal de gegevensverantwoordelijke derden aan wie de (onjuiste) gegevens zijn verstrekt van de wijziging op de hoogte stellen, voor zover redelijkerwijs mogelijk is.

#### **Beveiliging van gegevensverwerking**

De gegevensverantwoordelijke neemt passende technische en organisatorische maatregelen om het verlies van gegevens of onrechtmatige verwerking tegen te gaan.

#### *Autorisaties*

Er zijn per medewerker gebruikersrechten toegekend voor het gebruik van software van de organisatie door middel van een wachtwoord. Het wachtwoord is persoonsgebonden en mag niet worden doorgegeven.

Medewerkers mogen alleen die persoonsgegevens inzien die voor hun taakuitoefening noodzakelijk zijn.

#### *Back-up regeling*

Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van het automatiseringsprogramma zodat gegevens niet verloren gaan.

#### *Dossierbeveiliging*

De in Elan Training aanwezige dossiers worden achter "slot en grendel" bewaard.

### **Bewaartermijnen**

Persoonsgegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld of (verder) verwerkt.

#### *Bewaartermijnen gegevens Klanten*

Met inachtneming van eventuele wettelijke voorschriften stelt de verantwoordelijke vast hoelang de in de registratie(s) opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven. Deze bewaartermijn is in beginsel tien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer dan redelijkerwijs uit de uitvoering van het contract voortvloeit.

### **Verantwoordelijkheid van de verwerker**

De verantwoordelijke verplicht de bewerker dit reglement na te leven. De verplichtingen van de verwerker worden door de verantwoordelijke schriftelijk vastgelegd.

De verwerker is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de onder zijn beheer staande faciliteiten. Hij treft de noodzakelijke maatregelen met betrekking tot de beveiliging van de gegevens.

## **3. Klachtenregeling**

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten ten aanzien van de gedragingen van Elan Training of een aan Elan Training gerelateerde medewerker, in dienst van de organisatie.

### **1 DOEL VAN DE REGELING**

1. Met deze klachtenregeling worden de volgende doelen nagestreefd:
  - a. de kwaliteit van de diensten van Elan Training vergroten;
  - b. de positie van de opdrachtgever en de klant ten aanzien van de dienstverlening verbeteren.
2. Daarnaast heeft de regeling een duidelijk intern gericht doel, namelijk de gewenste of noodzakelijke gedragswijzigingen van een ieder die werkzaamheden verricht voor Elan Training, ongeacht of hij of zij in dienst is van Elan Training of ingehuurd te bewerkstelligen.
3. Deze doelen worden gerealiseerd door een kwalitatief goede behandeling van ingediende klachten en de terugkoppeling van informatie hierover aan alle betrokkenen.

### **2 ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1. Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Elan Training: gevestigd Geersbroekseweg 4 4851 RE Ulvenhout
- b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen door de klant waarop deze kennelijk een reactie verwacht, over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van of bevoegd handelend namens Elan Training.
- c. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Elan Training, ongeacht of hij of zij in dienst is van Elan Training of ingehuurd.
- d. Ontvanger: een medewerker van Elan Training, die de klacht in ontvangst neemt.
- e. Klager: degene die een klacht indient.
- f. Beklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 2. Behoorlijke behandeling**

Elan Training draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

## **3 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN**

### **Artikel 1. Indienen van een klacht**

1. De klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij Elan Training.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Een klacht als genoemd onder 3.2. wordt pas na ondertekening van het verslag in behandeling genomen.
4. De klacht bevat:
  - a. de naam en het adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger;
  - b. de dagtekening;
  - c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
6. Elan Training kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen, indien de klacht niet aan het eerste, tweede of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht én klager in de gelegenheid is gesteld, de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

### **Artikel 2. Interventie**

1. Zodra Elan Training naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Elan Training ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn/haar klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

### **Artikel 3. Ontvangstbevestiging**

1. Elan Training bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 8 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. de afhandeling termijn;
  - b. de contactpersoon;
  - c. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Elan Training zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

#### **Artikel 4. Onpartijdige klachtenbehandeling-regeling**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur van Elan Training, tenzij:
    - a. deze zelf onderwerp is van de klacht;
    - b. deze de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
  2. Indien lid 7.1. van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker of derde die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- Als klager niet akkoord gaat met de uitkomst van de in Artikel 4.2 genoemde behandeling van de klacht, kan klager een aangetekend beroep indienen. Elan Training zal dan een onafhankelijke mediator of advocaat inschakelen.

#### **Artikel 5. Niet verplicht in behandeling nemen**

1. Elan Training is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan 3 maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die voor het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is voorgelegd;
  - d. zolang ter zake van dezelfde klacht een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 6. Toezendingsplicht beklaagde**

Aan de beklaagde, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij behorende stukken meegezonden.

#### **Artikel 7. Hoorplicht**

1. De klager en de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

#### **Artikel 8. Afhandeling termijn**

1. De totale klachtenprocedure duurt niet langer dan zes weken.
2. Wordt het onderzoek vertraagd, dan worden de klager en de beklaagde hierover door de

klachtbehandelaar geïnformeerd, waarbij de reden van de vertraging wordt aangegeven.

***Artikel 9. Afhandeling***

1. De klager wordt door Elan Training schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar het onderzoek van de klacht.
2. Bij aangetekend beroep door klager behandeld door een onafhankelijke derde, zijnde een mediator of een advocaat, kan na uitspraak geen bezwaar meer ingesteld worden.

*Wijziging, inwerkingtreding en inzage van deze algemene voorwaarden*

Wijzigingen van deze algemene voorwaarden worden aangebracht door de gegevensverantwoordelijke. Deze algemene voorwaarden zijn per 25 mei 2018 in werking getreden.